

Consumidores ya pueden acceder al arbitraje de consumo, tras lanzamiento oficial de este nuevo sistema de solución de conflictos en el Indecopi

- ✓ **El Arbitraje de Consumo permite a los consumidores recibir una indemnización en caso se compruebe daños y perjuicios causados por el proveedor.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) pone al servicio de los consumidores peruanos el Sistema de Arbitraje de Consumo (Sisac), como una nueva alternativa para solucionar controversias de consumo, la misma que se suma a los mecanismos ya existentes.

Este novedoso sistema busca resolver de manera voluntaria, sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.

Así, los consumidores podrán obtener una solución definitiva a los problemas surgidos con las empresas en un plazo mucho más corto, inclusive recibir indemnización por los eventuales daños y perjuicios ocasionados.

Las decisiones finales en torno a cada caso serán tomadas por árbitros especializados de reconocida trayectoria, quienes emitirán laudos (sentencias) neutrales, toda vez que estos profesionales son elegidos por los propios consumidores, a través de sus asociaciones, por las organizaciones empresariales y por la administración pública (Indecopi).

Cabe precisar que ya se encuentra en funcionamiento la Primera Junta Arbitral de Consumo, adscrita a la sede central del Indecopi. Este órgano administrativo tiene como función organizar el Sisac y promoverlo entre los agentes del mercado y los consumidores locales.

La implementación de esta Junta Arbitral podrá ser replicada a nivel nacional por los diferentes niveles de gobierno (regionales y locales) que decidan acogerse a este novedoso sistema e implementar sus propias Juntas Arbitrales.

¿Cómo se accede a un arbitraje de consumo?

Los consumidores que opten por este arbitraje deberán presentar una solicitud dirigida a la Junta Arbitral de Consumo, en mesa de partes del Indecopi, adjuntando copia de su DNI, constancia de convenio arbitral, de ser el caso, comprobante de pago o contrato que acredite relación de consumo y los medios probatorios que determinen la afectación a sus derechos y/o el daño ocasionado por el proveedor.

Respecto al convenio arbitral, es necesario informar que los consumidores no solo podrán acudir al arbitraje con empresas previamente adheridas al sistema, sino también con proveedores que acepten, mediante un acuerdo, someterse a la Junta Arbitral del Indecopi como forma de

Misión del INDECOPÍ

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe

2247800 anexos: 5011 / 5016

Síguenos en
Indecopi Oficial



solucionar el conflicto suscitado entre ambas partes.

17 empresas adheridas

Gracias al esfuerzo desplegado por la institución a favor de la implementación de este sistema, a la fecha 17 empresas peruanas, de los rubros inmobiliario, automotriz, joyería y mensajería, se han adherido a este moderno mecanismo de solución de conflictos.

Estas empresas son: Corporación Inmobiliaria Sudamericana S.A.C (Cissac), ZS Motor's S.A.C, Cayman S.A.C, Asociación Peruano Japonesa (APJ), Binda Ingenieros S.A, Inmobiliaria Daniela S.A.C, Binda Constructora S.A.C, Binda y Asociados S.A.C, Desarrolladora Valeria S.A.C y Vive Constructora e Inmobiliaria S.A.C.

Asimismo, la Asociación de Pequeños Empresarios de Lima (Apelima), Olva Courier S.A.C, Empresas Comerciales S.A (Bata), Ideas Aplicadas S.A (Ilaria), Bruno Dancourt Llagun y R & R Ingeniería y Servicios S.R.L. y Ecofraga SAC.

En ceremonia especial, encabezada por el presidente del Consejo Directivo del Indecopi, Hebert Tassano Velaochaga y la directora de la Autoridad Nacional de la Protección del Consumidor, Anahí Chávez; cada una de las empresas adheridas recibieron sus respectivos certificados de licencia de uso del distintivo oficial del Arbitraje de Consumo, el cual podrá ser utilizado en cualquier medio de publicidad o difusión comercial.

De esta forma, los consumidores podrán identificar a la empresa afiliada al Sisac, generándose una mayor fidelización de consumo, ya que tendrán la garantía de que la empresa se esfuerza por ofrecer un mejor servicio o producto frente a sus competidores.

Lima, 26 de julio de 2016

Misión del INDECOPI

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 / 5016

Síguenos en
Indecopi Oficial   